

## ABSTRAK

Kelurahan merupakan wilayah kerja lurah sebagai perangkat daerah kota berfungsi sebagai pusat penyelenggara, pengembangan, pembangunan fasilitas ekonomi, dan pelayanan masyarakat. Kelurahan Dukuh Menanggal memiliki beberapa permasalahan yang timbul dari opini publik terkait pelayanan yang diberikan, seperti pencatatan kependudukan, keperluan surat menyurat dan pengelolaan bantuan sosial dari pemerintah. Penelitian ini dilakukan sebagai identifikasi kualitas layanan pada jasa di Kelurahan Dukuh Menanggal kota Surabaya. Upaya dalam peningkatan kualitas pelayanan penting untuk melakukan suatu perbaikan dengan metode *Six Sigma*. *Six Sigma* merupakan sistem manajemen mutu yang berorientasi pada kepuasan konsumen dengan suatu pengukuran target *Sigma Quality Level*. Kerangka analisis yang digunakan dalam analisis ini dikenal dengan DMAIC yaitu *define, measure, analyze, improve*, dan *control*. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada kelompok masyarakat yang menjadi pengguna pelayanan publik di kelurahan. Dari hasil penelitian tersebut pihak Kelurahan diharapkan mempertimbangkan usulan perbaikan yang telah diberikan oleh peneliti sebagai langkah awal perbaikan untuk pelayanan lebih baik.

Kata kunci: *Kualitas Layanan, Six Sigma, DMAIC*.

## **ABSTRACT**

*The kelurahan is the working area of the lurah as a regional apparatus of the city functioning as a center for organizing, developing, building economic facilities, and providing community services. The Dukuh Menanggal Village has several problems arising from public opinion regarding the services provided, such as population registration, the need for correspondence and the management of social assistance from the government. This research was conducted as an identification of service quality in services in the Dukuh Menanggal Village, Surabaya City. Efforts in improving the quality of service is important to make an improvement with the Six Sigma method. Six Sigma is a quality management system that is oriented towards customer satisfaction with a Sigma Quality Level target measurement. The analytical framework used in this analysis is known as DMAIC namely define, measure, analyze, improve, and control. Data collection was carried out by distributing questionnaires to community groups who are users of public services in the village. From the results of this study, the Kelurahan is expected to consider the proposed improvements that have been given by researchers as an initial step for improvement for better service.*

*Keywords : Quality of Service, Six Sigma, DMAIC*